

Resolución Número 669 (Octubre 31 de 2018)

Por la cual se actualiza la versión del documento “T-SC-002 Publicación, Seguimiento y Actualización de la Información en la Página Web de TRANSMILENIO S.A.” de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.

EL JEFE DE LA OFICINA ASESORA DE PLANEACIÓN DE LA EMPRESA DE TRANSPORTE DEL TERCER MILENIO “TRANSMILENIO S.A.”,

En ejercicio de sus facultades conferidas mediante la Resolución 143 del 2 de marzo de 2016, y

CONSIDERANDO:

Que de conformidad con lo señalado en el artículo segundo del Acuerdo 4 de 1999, corresponde a TRANSMILENIO S.A., la gestión, organización y planeación del servicio de transporte público masivo urbano de pasajeros en el Distrito Capital y su área de influencia, bajo la modalidad de transporte terrestre automotor.

Que cumpliendo con lo ordenado en el párrafo único del artículo 1º de la Ley 87 de 1993, se adoptó el Manual de Procedimientos de TRANSMILENIO S.A.

Que siendo TRANSMILENIO S.A., el ente gestor del Sistema Integrado de Transporte Público, considera

necesario actualizar los Manuales de Procedimientos de las diferentes dependencias de la Entidad, con el objeto de ajustarlos a los nuevos parámetros documentales, necesidades y desarrollo del Sistema.

RESUELVE:

ARTÍCULO 1º: Actualizar el siguiente documento con la versión registrada a continuación:

Código	Versión	Nombre
T-SC-002	3	Publicación, Seguimiento y Actualización de la Información en la Página Web de TRANSMILENIO S.A.

ARTÍCULO 2º: Derogar la Resolución 621 del 1 de noviembre de 2016, mediante la cual se había actualizado la versión 2 del documento T-SC-002 Publicación, Seguimiento y Actualización de la Información en la Página Web de TRANSMILENIO S.A.

ARTÍCULO 3º: La presente Resolución rige a partir de su publicación en la Gaceta Distrital.

PUBLÍQUESE Y CÚMPLASE.

Dada en Bogotá, a los treinta y ún (31) días del mes de octubre de dos mil dieciocho (2018).

SOFÍA ZARAMA VALENZUELA

Jefe de Oficina Asesora de Planeación

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

TABLA DE CONTENIDO

1. **OBJETO**
2. **ALCANCE**
3. **RESPONSABLE**
4. **DOCUMENTOS DE REFERENCIA**
5. **DEFINICIONES**
6. **CONDICIONES GENERALES**
7. **ANEXOS**

VERSION	FECHA	CAMBIO	SOLICITÓ
0	25-03-2014	Primera versión Oficial del documento	N/A
1	14-07-2016	Actualización del protocolo por implementación de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información (Ley 1712 de 2014) y accesibilidad de los sitios.	Subgerente de Comunicaciones y AU
2	25-10-2016	Se solicita actualización del documento para ajustar administradores de contenido e incluir lineamientos para realizar documentos accesibles para el Sitio Web	Subgerente de Comunicaciones y AU
3	3-08-2018	Se solicita la actualización general del documento	Subgerente de Atención al usuario y Comunicaciones

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

1. OBJETO

Establecer de manera detallada las pautas generales para la recepción, publicación, actualización, control y seguimiento de la información publicadas en las páginas web de TRANSMILENIO S.A. (www.transmilenio.gov.co) (www.sitp.gov.co)

2. ALCANCE

Este protocolo es de conocimiento y aplicación obligatoria por parte de todos los servidores públicos de TRANSMILENIO S.A. y los contratistas de prestación de servicios profesionales que por la ejecución del objeto contractual, adelanten labores dentro de las sedes administrativas de la entidad. Cubre las diferentes actividades adelantadas para el control de la información alojada en la página web de TRANSMILENIO S.A.

3. RESPONSABLE

El Profesional Especializado de Prensa y Comunicación Externa, con el apoyo del contratista Web Master, es el responsable de la elaboración y mantenimiento de este documento.

El(la) Subgerente de Atención al Usuario y Comunicaciones será responsable por su estricto cumplimiento e implementación.

La publicación de los contenidos en el Sitio web de TRANSMILENIO S.A. (www.transmilenio.gov.co) (www.sitp.gov.co), es responsabilidad del Profesional Especializado de Prensa y Comunicación Externa, a través del web Master contratado por la entidad.

La revisión y/o actualización de este documento deberá realizarse cuando se considere pertinente por parte de los responsables de su aplicación y cumplimiento.

4. DOCUMENTOS DE REFERENCIA

- Manual de Administración de Contenido sitio Web TRANSMILENIO S.A. presentado por NEXURA INTERNACIONAL SAS
- Manuales de Administración sitio Web SITP

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- Manual para la implementación de la política de Gobierno digital. MINTIC.2018.
<https://www.mintic.gov.co/portal/604/w3-article-73081.html>
- Manual de Imagen Corporativa y Visual para la Administración – Bogotá Mejor para Todos – Alcaldía Mayor de Bogotá.
- Decreto 2693 de 2012, por el cual se definen los lineamientos, plazos y términos para garantizar el máximo aprovechamiento de las Tecnologías de la Información y las Comunicaciones.
- Resoluciones No. las resoluciones 661 de 2017 y 613 de 2018. Manual de Funciones de TRANSMILENIO S.A.
- Ley 1712 de 2014, Ley de Transparencia y Acceso a la Información.
- Decreto 103 de 2015, Por el cual se reglamenta parcialmente la Ley 1712 de 2014 y se dictan otras disposiciones.
- Ley Estatutaria 1618 de 2013. Disposiciones para garantizar el derecho a las personas con discapacidad.
- Resolución 3564 de 2015, Por la cual se reglamentan aspectos relacionados con la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.
- Norma Técnica Colombiana 5854 de 2011, accesibilidad a páginas web.
- Manual de Diseño Gráfico y producción de piezas de comunicación para el sistema de transporte público de SITP.
- Manual del Usuario del Sistema TransMilenio.

5. DEFINICIONES

Accesibilidad: la accesibilidad Web significa que personas con algún tipo de discapacidad van a poder hacer uso de la Web. En concreto, al hablar de accesibilidad Web se está haciendo referencia a un diseño Web que va a permitir que estas personas puedan percibir, entender, navegar e interactuar con la Web, aportando a su vez contenidos. La accesibilidad Web también beneficia a

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

otras personas, incluyendo personas de edad avanzada que han visto mermadas sus habilidades a consecuencia de la edad. La accesibilidad web o de la interfaz (entorno que comunica al usuario con un dispositivo tecnológico), indica la capacidad de acceso a la Web y a sus contenidos por todas las personas, independientemente de la discapacidad (física, intelectual o técnica) que presenten o de las que se deriven del contexto de uso (tecnológico o ambiental).

Administrador de contenido: servidor público delegado por cada dependencia para el suministro de la información veraz, confiable, actualizada y oportuna, para su correspondiente publicación en el sitio Web de TRANSMILENIO S.A.

Administrador Web: servidor público responsable de la publicación de la información suministrada por el administrador de contenido en el sitio web de TRANSMILENIO S.A., de acuerdo con los tiempos establecidos en el presente protocolo.

Micrositio: también conocido como un minisite; es un término de diseño web que se refiere a una página web o a un grupo de páginas que extienden o amplían la funcionalidad de sitios web primarios. Estos micrositos se crean con el fin de proporcionar contenidos que giran en torno a un mismo tema y los cuales se focalizan en un único espacio. Ejemplo: Micrositio de Modos Alternativos de Transporte.

Presentación interactiva: contenido que se organiza y se presenta de una manera agradable al usuario, el cual puede interactuar con elementos de la presentación.

Multimedia: contenido el cual integra múltiples medios como son audio, video, imagen, texto, animación e interactividad.

Contenido digital: formas de datos o información adecuadas para cualquier canal digital con el fin de informar fácilmente en múltiples plataformas.

6. CONDICIONES GENERALES

- Los contenidos publicados en el sitio Web de TRANSMILENIO S.A., se tipifican en tres grupos:

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- ✓ **Eventual:** contenido cuya vigencia no se puede estandarizar por depender de cambios y/o modificaciones normativas o corporativas de la entidad, que se pueden dar en cualquier momento.
 - ✓ **Periódica:** contenido publicado cuya actualización debe efectuarse con cierto espacio de tiempo (periodicidad) definido por el profesional asignado de cada área de la entidad, quien es el responsable del contenido y su actualización. Esta periodicidad de actualización puede ser semanal, quincenal, mensual, bimestral, trimestral, semestral o anual.
 - ✓ **Especial:** contenido que requiere o se solicita un tratamiento especial y que comprende un proceso de diseño, programación y montaje. Ejemplo: banners, slides de imágenes, galerías fotográficas, presentación interactiva, multimedia y/o micrositio.
- La veracidad, confiabilidad y oportunidad de la información suministrada al administrador web es responsabilidad exclusiva del administrador de contenido, asignado en cada área de la entidad.
 - Es responsabilidad de los administradores de contenido definidos para cada una de las dependencias, adelantar los procesos de revisión y verificación por parte del (los) Jefe (s) de Dependencia previo a su envío a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones.
 - La publicación de la información remitida por parte del Administrador de Contenido, es responsabilidad del contratista de apoyo de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones (Web Master), con el acompañamiento del Profesional Especializado de Prensa y Comunicación Externa.
 - La revisión y/o actualización de la información que la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones de la entidad pública a través del sitio web, será responsabilidad de cada uno de los profesionales designados por área para tal fin, quienes deberán velar por la revisión periódica de la información de sus áreas y de ser necesario, enviar a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones la información para actualizarse de manera oportuna.
 - La información remitida debe ser publicada por el Administrador Web, de acuerdo con la periodicidad establecida en la siguiente tabla:

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

TABLA 1. TIPO DE INFORMACIÓN

Tipo de Información	Período de Entrega de la Información	Período máximo de Publicación
Eventual	Inmediatamente	Un día hábil
Periódica	Periodicidad definida por el Administrador de Contenido en el Esquema de Publicación.	Dos días hábiles
Especial	No tiene fecha	Depende de la complejidad de elaboración (de 3 a 10 días hábiles)

- La información (eventual, periódica o especial) que deba ser publicada en la página Web, deberá remitirse por correo electrónico, adjuntando debidamente diligenciado el formato de **Solicitud de Publicación de Contenido**.
- En caso de ausencia temporal del Administrador de Contenido designado por dependencia, la información debe ser remitida por el Jefe de Dependencia.
- El Profesional Especializado de Prensa y Comunicación Externa enviará un correo electrónico con la estructura definida en el siguiente cuadro, a los administradores de contenido comunicando el vencimiento de la información publicada en el sitio web de TRANSMILENIO S.A., teniendo en cuenta la periodicidad definida en el Anexo 1: Administradores de Contenido y Periodicidad de Reporte

TABLA 2. RECORDATORIO VIGENCIA INFORMACIÓN

RECORDATORIO DE LA VIGENCIA DE CONTENIDO DE TIPO PERIÓDICO			
Dependencia:			
Administrador de Contenido:			
Contenido:			
Tipo de Información:	Eventual: ____	Periódica: ____	Especial: ____
En caso de que el tipo de información sea periódica indique:			
Semanal: ____	Quincenal: ____		
Mensual: ____	Trimestral: ____		
Semestral: ____	Anual: ____		
Otra: Cuál _____			

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

RECORDATORIO DE LA VIGENCIA DE CONTENIDO DE TIPO PERIÓDICO Mensaje: Cordial Saludo: Le informamos que el contenido nombrado anteriormente cumple su vigencia. Por lo tanto le recordamos que debe enviar la información actualizada a más tardar el: DD/MM/AAAA, para su pronta y próxima actualización en el sitio web de TRANSMILENIO S.A. Gracias por su colaboración. Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones TRANSMILENIO S.A.
--

- El Administrador Web, mediante correo electrónico con la siguiente estructura, deberá informar al administrador de contenido posibles errores, modificaciones, sugerencias y/o aclaraciones sobre el contenido a publicar. Además deberá informar la fecha de publicación del contenido en cuestión:

TABLA 3. REPORTE INFORMACIÓN ERRADA

PUBLICACIÓN DE CONTENIDO
Dependencia:
Administrador de Contenido:
Asunto:
Descripción: (Describir dudas, correcciones, sugerencias y/o aclaraciones)
Mensaje: Cordial Saludo: Respondiendo a su solicitud de la publicación del contenido _____, y de acuerdo al tipo de información _____, le informamos que su publicación se realizará el día DD/MM/AAAA. Gracias por su colaboración. Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones TRANSMILENIO S.A.

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- En caso de evidenciar algún error o desactualización, los administradores de contenido deben avisar inmediatamente a la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones para que la información sea actualizada.
- Toda información publicada cuyo formato sea texto será revisada por el Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas, para evaluar su redacción y pertinencia, así mismo, debe revisar y velar por el adecuado manejo de la línea gráfica de TRANSMILENIO S.A. En caso de que surgiesen cambios será responsabilidad del Profesional Especializado de Prensa y Comunicaciones Externas, informar los ajustes al administrador de contenido.
- La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones deberá presentar trimestralmente a la Subgerencia General, un informe sobre la Administración del sitio Web de TRANSMILENIO S.A. enunciando todos los hechos relevantes del proceso, incluyendo las estadísticas de uso y acceso.
- Transparencia y Acceso a la Información Pública: el administrador Web deberá realizar las actualizaciones pertinentes al contenido de acuerdo con la periodicidad definida en el Anexo 1. Esquema de Publicación. Lo anterior con el fin de dar cumplimiento a la Ley 1712 de 2014, al Decreto 103 de 2015 y la Resolución 3564 de 2015.
- Accesibilidad Web: el administrador Web aplicará buenas prácticas en la creación y actualización de los contenidos en los sitios, con el fin de garantizar la accesibilidad.
- Documentos digitales accesibles: los administradores de contenido de cada área deben garantizar la publicación de documentos digitales accesibles (Ver Anexo 3), siempre y cuando éstos sean creados por TRANSMILENIO S.A. Aquellos contenidos, creados por aplicaciones o entidades externas se publicarán, haciendo la salvedad que TRANSMILENIO S.A., no garantiza la accesibilidad del mismo.

7. ANEXOS

Anexo 1: Administradores de Contenido y Periodicidad de Reporte

A continuación se describen los administradores de contenido responsables de cada ítem publicado en el sitio web de TRANSMILENIO S.A. (www.transmilenio.gov.co) (www.sitp.gov.co).

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

Además se especifica qué tipo de información es y su periodicidad.

ADMINISTRADORES DE CONTENIDO Y PERIODICIDAD DE REPORTE				
Sección	Área Responsable	Tipo de Información	Periodicidad	Responsable designado
Misión	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Especializado (6) de Gestión Corporativa
Visión	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Especializado (6) de Gestión Corporativa
Historia	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Especializado (6) de Prensa y Comunicaciones externas
Objeto y Funciones	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Especializado (6) de Gestión Corporativa
Organigrama	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Especializado (6) de Gestión Corporativa
Escalas Salariales	Dirección Corporativa	Periódica	Anual	Profesional Especializado (6) de Talento Humano
Directorio dependencias	Dirección Corporativa	Periódica	Semestral	Profesional Especializado (6) de Talento Humano
Plan Anticorrupción	Oficina Asesora de Planeación	Periódica	Anual	Profesional Universitario Grado 4 – Gestión Integral
Plan de Acción	Oficina Asesora de Planeación.	Periódica	Anual	Profesional Especializado (6) de Gestión Corporativa
Plan Estratégico	Oficina Asesora de Planeación	Eventual	Anual	Profesional Especializado (6) de Gestión Corporativa
Proyectos de Inversión	Oficina Asesora de Planeación	Periódica	Anual	Profesional Especializado (6) de Gestión Corporativa
Modelo de Gestión Institucional	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Universitario (4) de Gestión Integral

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

ADMINISTRADORES DE CONTENIDO Y PERIODICIDAD DE REPORTE				
Sección	Área Responsable	Tipo de Información	Periodicidad	Responsable designado
Mapa de Procesos	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Universitario (4) de Gestión Integral
Indicadores de Gestión	Oficina Asesora de Planeación	Periódica	Anual	Profesional Universitario (4) de Gestión Integral
Medición Satisfacción del Usuario	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Periódica	Semestral	Profesional Especializado (6) Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
Normograma	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Universitario (4) de Gestión Integral
Informes de Control Interno	Oficina de Control Interno	Periódica	Mensual (Mes vencido)	Jefe de la Oficina de Control Interno
Reportes de Control Interno	Oficina de Control Interno	Periódica	En las fechas que lo exija la norma	Jefe de la Oficina de Control Interno
Matriz Planes de Mejoramiento entes de Control	Oficina de Control Interno	Eventual los planes de la Contraloría	Anual por SIVICOF y periodicos de acuerdo con los informes presentados	Jefe de la Oficina de Control Interno
Matriz Planes de Mejoramiento internos	Oficina de Control Interno	Periódica	Trimestral - posterior al seguimiento	Jefe de la Oficina de Control Interno
Informe de Gestión	Oficina Asesora de Planeación	Periódica	Anual	Jefe Oficina Asesora de Planeación
Estados Financieros	Dirección Corporativa	Periódica	Trimestral	Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa
Presupuesto Aprobado	Dirección Corporativa	Periódica	Anual	Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa
Ejecución Presupuestal	Dirección Corporativa	Periódica	Mensual	Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa
Portafolio de Inversiones	Dirección Corporativa	Periódica	Mensual	Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa
Proveedores	Dirección Corporativa	Eventual		Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

ADMINISTRADORES DE CONTENIDO Y PERIODICIDAD DE REPORTE				
Sección	Área Responsable	Tipo de Información	Periodicidad	Responsable designado
Plan de Adquisiciones	Oficina Asesora de Planeación	Periódica	Cada vez que se requiera	Profesional Especializado (6) Gestión Corporativa
Manual de Contratación	Dirección Corporativa	Periódica	Cuando se realicen actualizaciones	Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa
Mapa de Riesgos de los Procesos de Contratación	Dirección Corporativa	Periódica	Anual	Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa
Contratos Estatales	Dirección Corporativa Subgerencia Jurídica (Misionales)	Eventual	Cada vez que se requiera	Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa Profesional Especializado grado (6) de la Subgerencia Jurídica
Avisos de Convocatorias Públicas	Dirección Corporativa	Eventual		Profesional Especializado (6) Dirección Corporativa
Normatividad Nacional	Subgerencia Jurídica	Periódica	Anual	Profesional Especializado grado (6) de la Subgerencia Jurídica
Normatividad Distrital	Subgerencia Jurídica	Periódica	Anual	Profesional Especializado grado (6) de la Subgerencia Jurídica
Gestión Ambiental del Sistema	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Especializado (6) Oficina Asesora de Planeación – Gestión Ambiental
Instrumentos de Planeación	Oficina Asesora de Planeación	Eventual		Profesional Universitario Grado 4 – Gestión Integral
Portafolio de Servicios	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Periódica	Anual	Profesional Especializado Grado (6) Subgerencia Desarrollo de Negocios
Tarifas Atención Visitas, Consultorías, Asesorías y Asistencias Técnicas	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Periódica	Anual	Profesional Especializado (6) Negocios Colaterales

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

ADMINISTRADORES DE CONTENIDO Y PERIODICIDAD DE REPORTE				
Sección	Área Responsable	Tipo de Información	Periodicidad	Responsable designado
Tarifas para el Alquiler de Espacios Publicitarios (Mientras TRANSMILENIO S.A. mantenga el modelo temporal de la comercialización de los espacios publicitarios en la infraestructura a cargo de la Entidad)	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Eventual	Anual	Profesional Especializado (6) Negocios Colaterales
Infraestructura	Subgerencia Técnica	Eventual		Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Sistema de Recaudo	Subgerencia Técnica	Eventual		Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Operación	Subgerencia Técnica	Eventual		Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Sistema de Control	Subgerencia Técnica	Eventual		Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Agentes del Sistema	Subgerencia Técnica	Eventual		Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Formas de Pago y Tarifas	Subgerencia Económica	Eventual		Profesional Universitario (4) Control Financiero del Sistema – Control de Recaudo
Mi Plan de Viaje	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (4) de Diseño Gráfico
Cómo utilizar el Sistema	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (4) de Diseño Gráfico
Cicloparqueaderos	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamientos Complementarios	Eventual		Profesional Especializado (6) Gestión de Aseo y Coordinación Interinstitucional
Cajeros Automáticos	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Eventual		Profesional Especializado (6) Negocios Colaterales

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

ADMINISTRADORES DE CONTENIDO Y PERIODICIDAD DE REPORTE				
Sección	Área Responsable	Tipo de Información	Periodicidad	Responsable designado
Bibloestaciones	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Especializado (5) Atención en vía
Puestos de Salud	Dirección Corporativa	Eventual		Profesional Especializado (6) de Talento Humano
Baños Públicos	Dirección Técnica de Modos Alternativos y Equipamientos Complementarios	Eventual		Profesional Especializado (6) Proyectos de Infraestructura
El Futuro	Subgerencia Técnica y de Servicios	Eventual		Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Servicios Troncales	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (4) de Diseño Gráfico
Planos Portales	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (4) de Diseño Gráfico
Planos Estaciones	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (4) de Diseño Gráfico
Rutas Alimentadoras	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (4) de Diseño Gráfico
Información General del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	Eventual		Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Cifras del SITP	Subgerencia Técnica y de Servicios	Periódica	Mensual	Profesional Especializado (5) Proyecciones y Estadísticas
Rutas Servicio Urbano	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (3) de Diseño Gráfico
Rutas Servicio Complementario	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (3) de Diseño Gráfico
Rutas Servicio Especial	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario (3) de Diseño Gráfico
Preguntas Frecuentes	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Especializado (6) Servicio al Usuario y Contacto SIRCI

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

ADMINISTRADORES DE CONTENIDO Y PERIODICIDAD DE REPORTE				
Sección	Área Responsable	Tipo de Información	Periodicidad	Responsable designado
Defensor del Usuario	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Especializado (6) Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
Peticiones, quejas y reclamos	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Especializado (6) Servicio al Usuario y Contacto SIRCI
Oportunidades de Empleo	Dirección Corporativa	Eventual		Profesional Especializado (6) de Talento Humano
Feria Internacional de Transporte Masivo	Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Eventual		Profesional Especializado Grado (6) Subgerencia Desarrollo de Negocios
Galerías Fotográficas	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Técnico Administrativo (2) de Diseño Gráfico
Videos	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Técnico Administrativo (2) de Diseño Gráfico
Comunicados de Prensa	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Especializado (6) de Prensa y Comunicaciones Externas
Información sobre discapacidad	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Eventual		Profesional Universitario de la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones
Eventos	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones y Subgerencia de Desarrollo de Negocios	Eventual		Profesional Especializado (6) Subgerencia de Desarrollo de Negocios o Profesional Especializado (6) de Prensa y Comunicaciones Externas
Portal Infantil	Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones	Especial		Profesional Universitario (4) de Diseño Gráfico

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

Anexo 2: Especificaciones generales para contenido en el sitio web

- **Especificaciones para contenido web:** cuando se esté realizando un contenido enfocado para la web es importante pensar en información práctica, sencilla y clara. Los usuarios digitales quieren el dato preciso y directo. Se sugiere los siguientes parámetros para agregar valor.

El título del contenido no debe sobrepasar las 25 palabras.

Ejemplo:

Rutas del SITP 806, 228, 320, 801, 621, C77, P49 modifican su trayecto

Imagen 1: Título publicado en el sitio web de TransMilenio

El cuerpo de la publicación debe tener una extensión de 500 a 750 palabras máximo.

Usted está en: Inicio | ¿Cuáles son los cambios del 24 de septiembre en las rutas SITP?

¿Cuáles son los cambios del 24 de septiembre en las rutas SITP?



A partir del próximo 24 de septiembre algunas rutas SITP tendrán modificaciones en sus recorridos. Desde **TransMilenio** le informamos con anticipación para que pueda planear su viaje y moverse mejor por la ciudad.

Cabe resaltar que los servicios urbanos o zonales sirven para movilizarse por las principales vías de la ciudad, son similares a las rutas actuales de transporte público y se pagan con tarjeta para validar tu ingreso a los vehículos.

Lista de 4 rutas SITP que modifican sus recorridos

Las rutas SITP que tendrán cambios en sus rutas son:

- > C101 El Palmar – Providencia
- > 142 Engativá – Teusaquillo
- > 60 Bachué – Lomas
- > 13-2 Restrepo – Providencia Alta

Imagen 2: Ejemplo de una publicación.

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

Los términos utilizados dentro del cuerpo de la publicación deben evitar palabras técnicas o especializadas. Los contenidos pueden anexar PDF, vínculos web, imágenes, infografías sencillas.

Después de un título o subtítulo, no debe haber más de 300 palabras. Las frases no deben ser largas. Además, se debe hacer uso de conectores lógicos.

Incluir a la información palabras claves según el tema del contenido, esto con el fin de posicionar le contenido en la web.

Ej.: Cambio de rutas en la zona de Usaquén | TRANSMILENIO S.A

La Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones apoyará con la generación de la palabra clave principal, estas serán suministradas por la persona encargada del posicionamiento de la web y el Webmaster de la entidad.

Las palabras claves deben aparecer en:

- Título (Preferiblemente al principio)
- En el primer párrafo.
- Dentro del artículo, con una densidad de 15 veces en el artículo.
- En la URL.
- Las imágenes deben tener los textos alternativos en forma descriptiva.
- La palabra clave debe aparecer en subtítulos.

En caso de incluir enlaces externos o internos deben hacerse con términos que no compitan con la palabra clave.

Ej: Cambio de rutas en la zona de Usaquén (Vínculo: Consulte las novedades de los servicios de Usaquén)

Todas estas pautas tienen como objetivo apoyar una mejor lectura por parte de los usuarios, así como de los buscadores de Internet (Google). Con ello, el contenido aparece mucho más fácil y mejoramos el posicionamiento en los primeros resultados en las búsquedas web.

Ej: Buscar ruta B14 Portal Américas – Portal Norte

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

[B14 Portal Americas - Portal Norte - Sistema de Transporte Público de ...](http://www.sitp.gov.co/Rutas/servicio_troncal/B14_portal_americas_portal_norte) → **TÍTULO**
www.sitp.gov.co/Rutas/servicio_troncal/B14_portal_americas_portal_norte ▼
 Conoce todos los detalles del servicio troncal B14 Portal Americas - Portal Norte perteneciente a la troncal Autonorte. → **METADESCRIPCIÓN**

Imagen 3: Ejemplo de una búsqueda de internet de una publicación, resaltando el título y la MetaDescripción

- Tipos de contenidos para el sitio web

Toda la información tiene múltiples formas de combinación para la web, por ende, se debe pensar en el enfoque comunicacional que se quiere. Se parte de 4 criterios:

Fidelización

Da lealtad en los usuarios y propicia vínculos con el usuario.

Oportunidad

Crea circunstancias para captar la atención de los usuarios.

Interacción

Genera experiencia en los usuarios y participación para ser compartida.

Convencimiento

Da credibilidad a la comunidad.



Imagen 4: Matriz de contenidos para la web según la intencionalidad comunicativa.

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

Anexo 3: Lineamientos para realizar documentos accesibles para el Sitio web de TransMilenio

Es importante tener en cuenta que antes de solicitar alguna publicación de documentos en el sitio web de TRANSMILENIO S.A., se deben seguir las siguientes recomendaciones de accesibilidad:

- Documentación Digital Accesible

Las herramientas como word, excel y powerpoint ya deben cumplir ciertos estándares de accesibilidad, pero como autores hay que seguir pautas de diseño del documento y edición de elementos de contenido para que, finalmente, el resultado sea accesible.

Como servidores públicos debemos garantizar que toda la población pueda acceder.

La siguiente guía se estructura en tres bloques:

- Contenidos accesibles en Word 2010 o 2013
- Contenidos accesibles en PowerPoint 2010 o 2013
- Contenidos accesibles en Excel 2010 – 2013
- **Contenidos accesibles en Word**

Es importante aclarar que las siguientes recomendaciones son para word 2010 o 2013, o extensión .docx, por ende al momento de guardar el documento verificar que es la última versión de lo contrario perderá configuraciones que haya realizado.

- Idioma del Documento

Una pauta general de accesibilidad es indicar el idioma del documento, incluso partes del documento que estén en otro idioma.

- Revisar el idioma del documento en la barra de estado
- Definir el idioma del documento > Pestaña 'Revisar' > 'Idioma'
- Sección del documento en otro idioma. En este caso, seleccionamos el texto que está en otro idioma e indicamos el que corresponda en la opción "Establecer idioma de corrección".
This is an example

- Tipos de Fuentes

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- Tamaño de fuente entre **12pt y 18 pt**
- Uso de fuentes **Sans Serif: Calibri, Arial, Tahoma, Verdana.**
- Evitar el uso excesivo de textos en cursiva, textos subrayados y textos largos en mayúsculas.
- Utilizar con moderación el uso de la Negrita

- **Imágenes**

- Es importante incluir un texto alternativo a la imagen a excepción de imágenes decorativas.
 - **Clic derecho a la imagen > Formato de imagen > Diseño y propiedades > Texto alternativo**
- El texto alternativo debe ser breve, pero en los casos en los que las imágenes transmitan mucha información (gráficos, diagrama, entre otros, se debe incluir una descripción más larga que contenga toda la información de la imagen.
- Cómo hacerlo:
- Seleccionar la imagen / Botón derecho / Formato de imagen

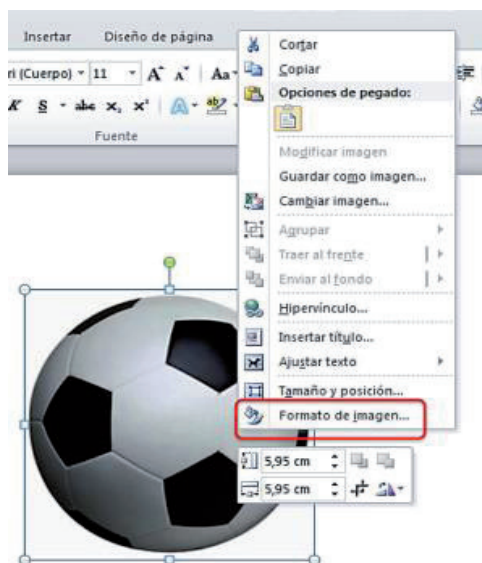


Imagen 5: Dar formato a la imagen para que tenga texto alternativo

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- (Costado derecho) Formato de imagen / Diseño y propiedades

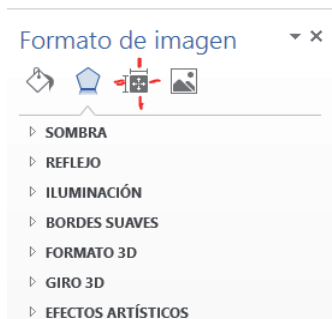


Imagen 6: Formato de Imagen

Tip: Para elaborar un texto alternativo breve, piense que está describiendo la imagen por teléfono. No hacer supuestos semánticos y ser objetivo.

- Posición: en línea con el texto. Para hacerlo vamos a la pestaña “Diseño de página” > “Posición” > “En línea con el texto”.
- No utilizar imágenes de texto

Ejemplo:

Texto alternativo: Conductores de TransMilenio levantando la mano con el pulgar arriba, de fondo buses de TransMilenio.



Imagen 7: Foto del día del conductor.

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- **Estructura del contenido**

Se debe establecer una estructura lógica. Ofrecer el contenido de manera estructurada y amigable, esto favorecerá su comprensión.

- **Estilos**

- Utilizar los estilos proporcionados por word en la pestaña “Inicio”. De esta manera generar la jerarquía que el documento necesite.
- Si quiere cambiar el color, fuente, espacio entre párrafos, entre otras características de un estilo en específico, puede dar clic derecho al estilo >> opción modificar.

- **Listas**

- Se debe usar las opciones de listas enumeradas o con viñetas.
- No incluir símbolos manualmente como guiones o asteriscos.

- **Columnas en Word**

- Utilizar la herramienta proporcionada para tal fin en la pestaña “Diseño de Página” > “Columnas”
- Recomendamos usar las columnas sí **realmente es NECESARIO**.
- No utilizar tabuladores o tablas para simular el texto en columnas.
- Separar las columnas con un espacio amplio entre ellas para facilitar la lectura.

- **Tablas**

- Crear tablas sencillas y no excesivamente grandes.
- Evitar combinar o dividir celdas.
- Usar encabezados
- No usar tablas para motivos visuales o maquetación.
- Insertar las tablas y no usar el tab o la tecla espaciadora para organizar la información como si estuviese en una tabla.
- No utilizar una tabla dividida en varias páginas. Lo mejor es que esté en una sola hoja. Si este caso es imprescindible, debemos repetir las cabeceras de la tabla en cada página y no dividir las filas al pasar de página.

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- Puede ser adecuado incluir junto con la tabla un resumen de la información que contiene y más si se utilizan abreviaturas.
- Insertar texto alternativo dando ***clic derecho a la tabla > “Propiedades de la Tabla” > “Texto Alternativo”***

País	Cantidad	Año
Colombia	2'500.000	2014
Perú	3'600.000	2015

- **Hipervínculos**
 - Proporcionar claramente el propósito del enlace, sin ambigüedades.
 - Evitar enlaces de texto como “Leer más” o “Más información” deben ser específicos.
 - En caso de que el documento se imprima, es recomendable que junto al enlace incluyamos entre paréntesis la url del hipervínculo.

Ejemplo

Ingresa al [Sistema Distrital de Quejas y Soluciones](http://www.bogota.gov.co/sdqs) (http://www.bogota.gov.co/sdqs)

[Consultar información sobre el Sistema TransMilenio](http://www.transmilenio.gov.co) (http://www.transmilenio.gov.co)

- **Recomendaciones generales del documento**
 - No justificar el texto
 - Si se utilizan abreviaturas, facilitar su forma extendida.
 - No utilizar expresiones que transmitan características sensoriales, ej. “La imagen más pequeña” o “según el texto resaltado en rojo”.
 - Interlineado de 1.5 y 1 de espacio entre párrafos
 - El margen debe ser normal o ancho

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

- Utilizar saltos de página en vez de cambiar a la siguiente página creando espacios con la tecla “Enter”. Ctrl + Enter: salto de página
- Utilizar la tabla de contenido
- Usar la paginación
- Usar alto contraste entre el fondo y el texto
- Realizar revisión ortográfica
- Incluir las propiedades del documento: **Pestaña ‘Archivo’ > ‘Información’ > desplegar las opciones de ‘Propiedades’ > seleccionar ‘Mostrar el panel del documento’**

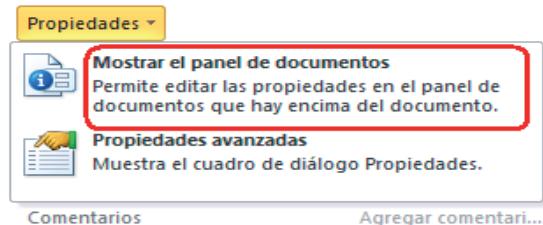


Imagen 8: Propiedades de documento, Mostrar el panel de documentos

- Utilizar el ‘Panel de Navegación’ como guía, para comprobar la estructura del documento. Esta opción se activa en la pestaña ‘Vista’ > ‘Panel de Navegación’

- Evaluación de accesibilidad

Word 2010 incluye una herramienta de evaluación automática de accesibilidad llamada “Comprobador de accesibilidad”, donde la podemos **ubicar en la pestaña “Archivo” > “Información” > “Comprobar si hay problemas” >> “Comprobar accesibilidad”**

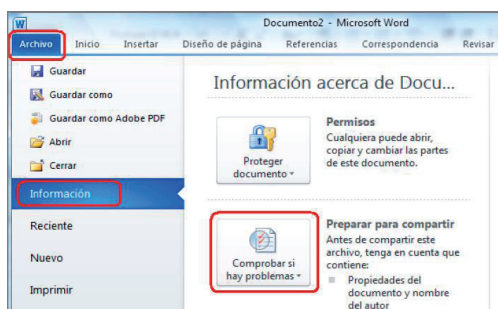


Imagen 9: Opción para comprobar si hay problemas de accesibilidad

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

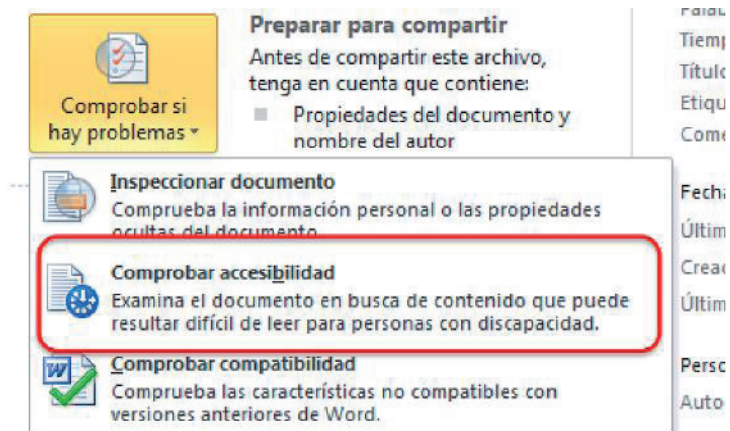


Imagen 10: Opción para comprobar si hay problemas de accesibilidad en Word

Word abre un panel de tareas en la parte derecha de la pantalla en el que se muestra los errores que pueda haber y el procedimiento para solucionarlo.

- Guardar Word como PDF accesible

Para guardar el documento en formato PDF accesible se debe dirigirse a la pestaña 'Archivo', seleccionar 'Guardar cómo', escoger el tipo .PDF

Posteriormente hacer clic en el botón 'Opciones...' que abrirá una ventana emergente, allí se debe marcar las opciones agrupadas bajo el título 'Incluir información no imprimible'; y verificar que las opciones bajo el título 'Opciones PDF' estén desactivadas.

	TÍTULO: PUBLICACIÓN, SEGUIMIENTO Y ACTUALIZACIÓN DE LA INFORMACIÓN EN LA PÁGINA WEB DE TRANSMILENIO S.A.			 ALCALDÍA MAYOR DE BOGOTÁ
	Código T-SC-002	Versión 3	Fecha Octubre de 2018	

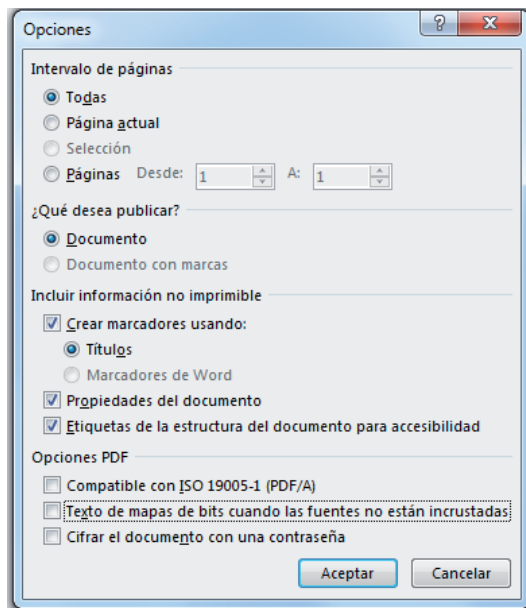


Imagen 11: Opción guardar un PDF accesible

Nota:

Todos los contenidos serán verificados por la Subgerencia de Atención al Usuario y Comunicaciones, en caso de presentar algún error o anomalía, se hace la devolución respectiva del contenido hasta cumplir los estándares de documentos accesibles. Si el funcionario o el encargado del contenido tiene alguna duda para generar contenido accesible la Subgerencia Atención al Usuario y Comunicaciones puede asesorarlo para tener 100% accesibilidad en el contenido generado.